

## **СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ ИННОВАЦИОННОЙ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ В ГОСТИНИЧНОМ БИЗНЕСЕ (НА ПРИМЕРЕ ГОСТИНИЦЫ «HERMITAGE» Г. БРЕСТА)**

*Д.В. Романюк, 4 курс*

*Научный руководитель – Ж.Г. Шумак, ассистент  
Полесский государственный университет*

В последние годы в индустрии туризма инновации уже не рассматриваются как просто желательные. В индустрии сервиса новые услуги представляют собой важный источник повышения конкурентоспособности и эффективности деятельности предприятий отрасли. В этом смысле разработка инноваций превратилась в стратегическое оружие гостиничных цепей и независимых гостиниц.

HERMITAGE – современный отель бизнес-класса, который находится в областном городе Беларуси – Бресте. Это отель с высоким стандартом обслуживания и технологическим обеспечением. Функционирование отеля направлено на долгосрочную высокую рентабельность, при предполагаемом европейском стандарте в 4 звезды [2].

Оснащение номеров в отеле составляют: кондиционеры, телевизоры, интернет, бесплатный беспроводной Wi-Fi на всей территории отеля, телефон [3].

Вышеперечисленные технологии являются неотъемлемой частью практически любой гостиницы в современном мире, но ими уже никого не удивишь. Успешное развитие гостиничного бизнеса предполагает широкое использование новейших технологий.

Одним из международных стандартов, который используется в отеле «HERMITAGE» является система онлайн бронирования номеров. Для обеспечения качества обслуживания клиентов, за счет снижения времени на регистрацию, размещение и оплату услуг в отеле используется программа, предназначенная для бронирования номеров. Для оплаты можно использовать кредитную карту, электронные деньги, безналичный расчет.

Для обеспечения безопасности клиентов в гостинице и на ее территории используется система видеонаблюдения. Все общественные помещения и жилые номера оборудованы автоматической системой пожарозвещения и пожаротушения.

Основной клиентурой гостиницы являются бизнесмены и деловые люди. Для привлечения и качественного обслуживания лиц данной категории в отеле имеется конференц-зал, оборудованный передовой электронно-вычислительной и мультимедийной оргтехникой.

Для личной безопасности клиентов и удобства отель использует электронные замки. В странах Европы они уже больше 20 лет являются самыми популярными защитными механизмами в отелях. К сожалению, в Беларуси не многие гостиницы могут похвастаться такой технологией.

В отеле «HERMITAGE» можно воспользоваться услугой под названием «Виртуальный тур», который расположен на сайте отеля. Каждый посетитель сайта может совершенно бесплатно побывать на виртуальной экскурсии отеля. Виртуальный тур – способ реалистичного отображения трехмерного многоэлементного пространства на экране [4].

Мировой опыт в области инноваций в гостиничном бизнесе зашел далеко вперед. В этом секторе индустрии гостеприимства следует выделить направления, которые сравнительно недавно появились в мировой практике: гостиничные цепи, мини-гостиницы, гостиницы капсульного типа, гостиницы типа low-cost (easyHotel, Yotel), плавучие отели «ботели» – от boat (лодка, корабль) и hotel (отель), микробутики, конгресс-отели [1].

В зарубежных странах уделяют огромное внимание внешнему оформлению гостиницы, в то время как в Беларуси бояться экспериментировать с архитектурными решениями здания. Приведем несколько примеров таких инноваций:

1. Capsule Inn, Япония. Капсульная гостиница в Токио предлагает хорошие капсулы вместо комнат, которые оборудованы всеми необходимыми удобствами: телевизором, радио, светом и будильником.

2. Проект Airship Traveling – летающий пятизвездочный отель, который имеет форму дирижабля. Отель находится в воздухе благодаря использованию гелия. Серия солнечных панелей, установленных на крыше судна, позволяет использовать солнечную энергию для питания отеля.

3. Отель «Parador de Canadas del Teide» построен в кратере потухшего вулкана Тейде (Тенерифе) [1].

Что касается инновационного оснащения номеров, то мировой опыт также намного богаче и уникальней:

1. Использование нового вида услуги для путешественников, которая состоит в том, что пройти регистрацию на рейс и получить посадочные талоны можно, не выходя из лобби отеля. Используется в отелях Хилтон, Хайят и Марриотт.

2. Использование оздоровительных центров, spa-услуг прямо в отеле (Aldemar Hotels&Spa, Tombolo Talasso Resort, Hyatt International и др.).

3. Для номеров Peninsula Hotels разработаны индикаторы уличной температуры и влажности и три уровня освещения.

4. Радио-частотная идентификация (Radio-frequency identification – RFID) используется в Plaza Hotel. Дверь открывается после считывания с чипа карты информации о номере комнаты и продолжительности пребывания.

5. Французская гостиничная компания Ассог недавно начала испытания новой замковой системы. Новые замки позволяют гостям с продвинутыми моделями мобильных телефонов или коммуникаторами «научить» свои устройства открывать двери.

6. Nine Zero Hotel в Бостоне, сеть Kimpton, установил в пентхаусе замки с технологией сканирования радужной оболочки глаза.

7. The SoHo Loft Hotel на семь номеров в Нью Йорке установил замки, использующие в качестве ключа отпечаток пальца, в пяти своих номерах [1].

8. «Умные номера» в гостиницах. Номер «знает», когда тепло, а когда нужно увеличить температуру в помещении. Он приветствует гостя сообщением на его телевидении, может загружать его часто набираемые номера на телефоне [5].

9. В отеле Crowne Plaza London The City в Лондоне проходит испытание «антихрапового» номера, разработанного компанией InterContinental Hotels Group [6].

10. Глобальная сеть отелей Ibis внедрила роботов в спальне. Данный робот создает картины с фрагментов движений спящего человека. Такие работы уже были выставлены в Лондоне, Париже и Берлине [5].

Помимо удобства и привлекательности для клиентов в гостиницах распространяются уникальные технологические оснащения для удобства и быстроты работы персонала:

1. Система автоматизации труда работников отдела продаж.

2. Система работы с клиентами, которая позволяет проводить полный анализ размещения гостей в отеле и выдает полную аналитику по каждому из них.

3. Система управления программами лояльности для клиентов, позволяющая отелю разрабатывать особые виды поощрения для постоянных клиентов.

4. Система управления мероприятиями отеля. С помощью этой технологии можно планировать загрузку разных помещений гостиницы – ее конференц-залов, ресторанов, банкетных залов [7].

Таким образом, можно отметить, что развитие и внедрение инновационных технологий в гостиничном бизнесе Республики Беларусь существенно отстает от мирового опыта. Совершенствование технического оснащения гостиничного комплекса Республики Беларусь повысит привлекательность отечественных отелей, позволит увеличить число въезжающих в страну туристов, а, следовательно, обеспечит поступление валютной выручки в страну и повышение рентабельности отрасли.

### **Список использованных источников**

1. Немковский, Б.Л. Инновации: от концепции к внедрению / Б.Л. Немковский // [Электронный ресурс]. – 2010. – Режим доступа: Hotelline/Портал гостиничного сервиса. – [http://hotelline.ru/analitic\\_article.php?news\\_cid=536&news\\_id=1166](http://hotelline.ru/analitic_article.php?news_cid=536&news_id=1166). – Дата доступа: 26.02.2015.
2. Стратегия отеля «Эрмитаж» 2012 г.
3. Официальный сайт отеля «HERMITAGE» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: [hermitagehotel.by](http://hermitagehotel.by). – Дата доступа: 20.02.2015.
4. Википедия [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org>. – Дата доступа: 01.03.2015.
5. Отельер – гостиничный бизнес [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://www.sabina-perila.ru/>. – Дата доступа: 01.03.2015.
6. Портал про гостиничный бизнес «ProHotel» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://prohotel.ru/news-157600/0/print/>. – Дата доступа: 20.02.2015.
7. Инновации и технологии в гостиничном бизнесе / Журнал «Открой бизнес» [Электронный ресурс]. – Режим доступа: <http://otkroibisnes.ru/>. – Дата доступа: 20.02.2015.